

ホームヘルパーの経験による学びと職場における支援関係

河内康文¹・宮上多加子²・辻真美³・荒川泰士⁴

(2019年9月26日受付, 2019年12月16日受理)

Experiential learning in Home Helpers and Support Relationships in Home-Visit Care Stations

Yasufumi KOUCHI¹, Takako MIYAUE², Mami TUJI³, Taishi ARAKAWA⁴

(Received : September 26, 2019, Accepted : December 16, 2019)

要 旨

本研究の目的は、ホームヘルパーが仕事の経験により何を学び、どのように他者との支援関係を構築しているのかを明らかにすることである。研究協力者は、経験年数が2年から46年のホームヘルパー14名である。インタビュー調査のデータを質的に分析した結果、68のコードと19のカテゴリーが抽出された。

経験による学びを考慮して分析した結果、ホームヘルパーは利用者への思いを重要な価値と位置づけていた。一方で、ホームヘルパーは利用者からの洗礼などの葛藤を経験していた。また、ホームヘルパーが直行直帰をしているため、他者からの支援が得られにくい実態が明らかになった。すなわち、ホームヘルパーの職場での支援関係の構築は、構成員が集合することを前提としていないため課題が多いと考えられた。ホームヘルパーの経験による学びを活発化するには、入職前後の支援を重要視すること、研修などの機会を意図的に設定すること、職場での支援関係を意識的に構築していくこと、の必要性を示した。

キーワード：訪問介護、ホームヘルパー、支援関係、経験学習

Abstract

This study clarifies what home helpers learn through their work experiences and how they construct support relationships with others. Participants included 14 home helpers between 2 and 46 years of experience. Qualitative analysis of interview data generated 68 codes and 19 categories.

Analysis of experienced-based learning revealed that home helpers positioned consideration for users as an important value. Moreover, home helpers experienced certain conflicts such as initial hardships caused by users. It was found that since home helpers visited users and returned directly, it was difficult for them to access the support needed to deal with such conflicts. In other words, it can be argued that many issues exist because the construction of workplace support relationships by home helpers is not predicated. This is because it is not intended that workers gather in a certain place. To enhance experience-based learning among home helpers, the study highlighted the need to place importance on pre- and post-employment support, deliberately arrange opportunities for training, and consciously construct support relationships in the workplace.

Key Words : Home-visit care, Home helpers, Support relationship, Experiential learning

¹ 高知県立大学 社会福祉学部・講師・博士 (社会福祉学)
Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Assistant Professor (Ph.D.)

² 高知県立大学 社会福祉学部・教授・博士 (社会福祉学)
Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Professor (Ph.D.)

³ 高知県立大学 社会福祉学部・講師・博士 (社会学)
Faculty of Social Welfare, The University of Kochi, Assistant Professor (Ph.D.)

⁴ 有限会社あらたケアサービス・管理者・修士 (社会福祉学)
Arata Care Service, Manager, (Master of Social Welfare)

I 研究の背景

日本では、団塊の世代がすべて75歳以上になる2025年を目処に、たとえ重度な要介護状態になっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生最期まで続けることができる地域包括ケアシステムの構築が目指されている。一方で、その担い手となる介護人材の不足が懸念されている。

厚生労働省（2018）は、2025年に介護職員が約34万人不足する可能性を公表している。とりわけ、地域包括ケアシステムで重要な役割が求められるホームヘルパー（以下、ヘルパーとする）の不足が深刻な実態にある。介護労働安定センターによる5,985事業所から回答が得られた調査（2018）では、施設などの介護職員の人手が「大いに不足12.2%」「不足23.3%」に対して、ヘルパーは「大いに不足26.0%」「不足29.2%」となっており、ヘルパーの人手不足感が大きいことがわかる。その背景として、同調査では、採用が困難である（88.5%）が主要因としてあげられている。

就業形態についても、施設などの介護職員とヘルパーでは違いが見られる。施設などの介護職員は正規職員61.0%、非正規職員39.0%、に対してヘルパーは正規職員30.3%、非正規職員69.7%となっており、ヘルパーの就業形態は非正規に大きく依存している。また、年齢構成は、施設などの介護職員の30歳～49歳の割合が47.0%と高い傾向にあるが、ヘルパーは40歳～59歳の割合が44.9%と高い傾向にある。加えて、60歳以上の割合は施設などの介護職員が16.0%に対して、ヘルパーが38.4%であり、従事者の年齢に差が見られる。さらに、従事者の男女の割合は、施設などの介護職員は男性24.0%、女性73.3%、に対してヘルパーは男性9.5%、女性87.8%となっており、圧倒的に女性従事者が多い。

ヘルパーの人手不足や高齢化の要因について、全国労働組合総連合が990名を対象にした介護労働実態調査報告書（2019）では、52.4%が「賃金が低い」、33.2%が「収入が不安定で困る」という回答が得られている。同報告書によれば、収入の課

題の背景には、介護報酬などの制度的な規定があるため、正規職員は多く雇うことができないことがある。そのため、ヘルパーは非正規職員が多くならざるをえない状況にあり、結果として男性や若い世代が将来性を見出しにくい構造的な課題を指摘している。

雇用構造の課題は、渋谷（2014：226）によれば、ヘルパーは性別役割分業に基づき、家計補助的な労働が中心であった背景を指摘している。久場（2003：51）は、ヘルパーが1）配偶者控除内で働く「100万円未満」の層、2）社会保険に加入する「300万円以上」の経済的自立層、3）配偶者控除を超えて働く「150万円以上200万円未満」の層、に整理をしている。坪井（2018）は、平均労働時間データの分析に基づき、ヘルパーが性的役割分業および家計補助的労働になっているという特徴をあげている。

そもそもヘルパーは、家庭の主婦なら誰でもできる仕事とみなされてきた経緯がある（須加1996）。一方で、サービスの質の確保および介護報酬などの見直しのための根拠として、ヘルパーの専門性を構築するため研究が蓄積されてきた。堀田（2005）は、ヘルパーの認識を分析した結果に基づき、介護保険の目的である自立支援あるいは利用者とその家族の負担軽減を心がけ、利用者との信頼関係の構築を図ったうえで、必要に応じて他職種と連携しながら個別ケアを行っている専門職であることを述べている。後藤ら（2001）は、生活全体に関わるヘルパーの役割が利用者の意図と期待に沿った援助ができるかどうか、利用者の生活を理解した支援ができるかどうかにかかっているとし、利用者の満足度からヘルパーによる支援の有効性をあげている。また、須加（2012）や広瀬ら（2015）は、ヘルパーの個別ケアを測定するため尺度開発をし、その効果を実証している。加えて、ヘルパーの専門性については、養成時間についての議論がある。洪麓ら（2007）は、専門職としての養成時間について、初任者研修（旧ヘルパー2級）の130時間と介護福祉士養成の1850

時間の違いが大きすぎる点を指摘している。

人材確保や離職軽減の観点からは、ヘルパーのやりがいやストレスにかんする研究が蓄積されている。ヘルパーは、報酬上の基準とされていないサービス利用者との精神的なつながりや心のケアにやりがいを見出している（掘田 2006；高木 2005, 2006）。一方で、ヘルパーのストレスについては、利用者との関係で生じる負担、仕事のあいまいさ、健康面の不安、社会的評価の低さ、サービス提供者との関係で生じる負担、などがあげられている（増田 1997；藤原ら 2003；安次富 2005；中尾ら 2006；鈴木ら 2010；須加 2013）。

ヘルパーの先行研究では、待遇的な課題提起にかんする研究、専門性を構築するための研究、やりがい研究やストレス研究が展開されてきている。しかし、近年の調査結果に見られるように、採用困難や人手不足は止まる気配がない。加えて、今日求められていることは、地域包括ケアシステムを担うべく、多様で高度化する介護ニーズに対応可能な質の高いヘルパーの育成である。したがって、人材確保とともに、質の高い人材育成や定着にも力点が注がなくてはならない。これら複雑な社会・制度的な背景のなかで、ヘルパーの人材育成や定着について戦略的に取り組むためには、ヘルパー個人の努力のみならず、周囲の支援関係が重要になってくると思われる。

職場での周囲との支援関係を通じた人材育成の理論としては、中原（2010, 2012）が職場での上司、同僚、部下などからの支援的コミュニケーションと学びとの関連から職場学習という言葉説を構築している。介護福祉領域では、中原の理論を参考に、宮上ら（2019）や田中ら（2019）が介護保険施設の中堅職員とその指導職員の支援関係と経験学習について明らかにしている。これらは職場での多様な他者支援を踏まえた学習に着目した先駆的な研究であるが、ヘルパーの職場学習やその支援関係に着目した先行研究は見当たらない。

ヘルパーの職場での支援関係では、職場形態の特殊性にも着目できる。洪麓ら（2007）が指摘す

るように、ヘルパー業務は「1対1での介護」「直行直帰」という職場内の他者とは顔を合わせにくい職場環境があり、職場学習や支援関係の先行研究とは違った様相になると思われる。以上の現状認識のもと、本研究では、ヘルパーの職場における学びと職場での支援関係に焦点をあてる。

II 研究目的および研究の意義

本研究の目的は、ヘルパーが仕事の経験をとおりして何を学び、どのように他者との支援関係を構築しているのか明らかにすることである。目的を明らかにするために、1）ヘルパーが職場で重要視している仕事の価値観（＝「仕事の信念」）とは何か、2）ヘルパーは職場での経験から何を学び、どのように能力を向上しているのか、3）ヘルパーは、他者からどのような支援を受けて能力を高めているのか、という研究課題を設定する。

本研究の意義は、ヘルパーが能力を向上するために必要な経験による学びやその支援関係の内容、あるいはその課題が明らかになることである。また、本研究の成果は、職場内外の研修での活用が可能となると考えており、ヘルパーの人材育成・人材定着への知見となりうる。

III 研究方法

研究方法是、目的を明らかにするための演繹的な仮説の検証が困難であること、ヘルパーの個人の認識から現象の詳細に焦点をあてること、他者や環境との相互作用から現象を明らかにする立場をとること、から質的研究法を採用する。具体的には、調査協力者により得られたデータから逐語録を作成し、佐藤（2008）の質的分析法を参考に質的分析ソフトMAXqdaを用いて、語られた内容を比較検討しながら抽象化する作業をすすめて、コードからカテゴリーを生成した。

質的研究法でのデータの厳密性を高め、分析結果の確実性を高めるために、協力者へ調査結果の再確認（メンバーチェック）を行った。まず、カテゴリーを生成した時点で、調査協力者全員に対

して結果を文書にて報告した。その際には、任意で自身の経験に照らし合わせて、「納得できない箇所がありましたら、返信用封筒を同封しますのでお知らせください」と記したが、返信はなかった。また、「ご意見やご質問がございましたら、お知らせください」と記し、その結果4名より回答があった。その内容は、納得できたという回答内容であり、以上を踏まえて分析結果は支持されたと解釈した。また、分析や統合化の段階で訪問介護事業所の経営者や介護福祉領域の研究者と適宜協議を行うことで、結果の確証性を確保した。

調査協力者は、採用後3年目以降のヘルパーとし、職務内容や役割、介護に対する認識や重要視している価値観、業務を遂行する力量の変化と経験、などについてインタビュー調査を実施した。さらに、他者との支援関係を明らかにするため、職場内外の他者からの支援を視野に入れた質問を加え、半構造化インタビューによる調査を実施した(表1)。

表1 半構造化インタビューの質問項目

- | |
|--|
| ①介護に対する認識や「仕事の信念」について
②職場における業務について
③職場内外の人からの支援について
④業務を遂行する力量についての自己評価と変化
⑤チームにおける役割について |
|--|

調査候補者には、研究者から研究内容と倫理的配慮についての説明を文書及び口頭で行い、了解を得たうえで研究参加への同意書に署名を依頼し承諾を得た。調査開始前には、高知県立大学の研究倫理審査委員会に申請して承認を得ている(社研倫17-64号, 2017年8月8日付)。

IV 結果

1) インタビュー調査の概要

インタビュー調査は、2018年8月から12月に実

施した。調査協力者は、ヘルパー14名である(表2)。調査協力者はすべて女性で、年代別では、30代3名、40代2名、50代2名、60代4名、70代3名、となっている。面接時間は、30分～58分(平均47分)で、総時間数は10時間53分であった。逐語記録の総文字数は、207,009である。インタビューを実施した事業所は8事業所である。

調査先は、地理的な特徴や訪問介護事業所間のネットワークの特性をふまえて、四国内の2県を選定した。各県のヘルパー連絡協議会会長に対して、調査の趣旨と内容を説明したうえで訪問調査に協力可能な訪問介護事業所の推薦を依頼した。推薦された訪問介護事業所に対して、研究者より連絡を入れ、調査を依頼し内諾を得た。

なお、調査依頼の時点では、採用後3年～6年のヘルパーを条件としていたが、選定が困難との回答があった。この背景には、先行研究で見てきたように、訪問介護事業所の新規採用が困難であるため経験年数が長いヘルパーが多いことがある。同時に、数は少ないが、新規採用された経験の浅いヘルパーも存在していた。その結果を踏まえ、本調査では、条件緩和をして多様なヘルパーの職場での学びと支援関係を把握することとし、ヘルパーの経験年数は2年～26年(平均11.2年)、前職を含む介護職としての経験年数は2年～46年(平均17.4年)となった。なお、調査依頼時に、事業所の運営形態については問わなかった。

2) インタビュー調査の結果

逐語録を分析した結果、68のコードと19のカテゴリーが抽出された(表3)。カテゴリーは「A 訪問介護を希望した理由」「B ヘルパー業務の特徴」「C 業務内での線引きの難しさと時間的制約」「D 家事援助の工夫」「E 情報伝達の重要性和困難さ」「F チームとしての介護」「G 利用者への個別支援」「H 利用者との信頼関係と洗礼を受けた経験」「I 対応時の心がけ」「J 高齢なので働き方を調整」「K 満足感とやりがい」「L 能力向上」「M 職場内研修と同僚への指導」「N 仕事上の相談相

表2 調査協力者一覧

番号	性別	年代	ヘルパー経験年数 (その他の経験)	資格	訪問介護事業所の類型
H1	男	70代	10年 (病院介護業務12年)	ヘルパー2級	独立型
H2	女	70代	9年 (病院介護業務37年)	ヘルパー2級	独立型
H3	女	30代	2年 (介護施設5年)	介護福祉士	市町村社協
H4	女	60代	17年	ヘルパー2級	病院併設型
H5	女	70代	20年	介護福祉士	病院併設型
H6	女	40代	15年	介護福祉士	市町村社協
H7	女	30代	8年 (介護施設3年)	介護福祉士	市町村社協
H8	女	60代	13年	介護福祉士	市町村社協
H9	女	30代	3年	ヘルパー2級	施設併設型
H10	女	50代	21年	介護福祉士	施設併設型
H11	女	60代	13年	介護福祉士	独立型
H12	女	60代	26年	介護福祉士	独立型
H13	女	40代	12年	介護福祉士 介護支援専門員	市町村社協
H14	女	50代	14年	介護福祉士	市町村社協

表3 ヘルパーのカテゴリーとコード一覧

カテゴリー	コード	語りのあった人数
A 訪問介護を希望した理由	仕事と家庭の両立のため訪問介護を選択	5
	訪問介護が自分の性に合っている	2
B ヘルパー業務の特徴	ヘルパーの仕事は理解されにくい	4
	社協という「ブランド」がある	2
	身体介護のニーズはあるが減少傾向	6
	登録ヘルパーの勤務は直行直帰で事業所には時々来る	4
C 業務内での線引きの難しさと 時間的制約	制度改正による時間の制約があり業務が厳しい	4
	利用者とのコミュニケーションの時間がない	4
	時間内で業務を行う工夫	6
	業務範囲の内と外の区別をつける	4
D 家事援助の工夫	料理の方法を工夫する	1
	家事援助の内容統一は難しい	2
E 情報伝達の重要性和困難さ	ヘルパー相互の確実な連絡が重要である	7
	顔を合わせないヘルパーへの連絡が難しい	3
	利用者の重要な情報はサ責に伝える	3

表3 ヘルパーのカテゴリーとコード一覧(続き)

カテゴリー	コード	語りのあった人数
F チームとしての介護	次に入るヘルパーのために準備する心掛けが必要	4
	サービス内容をチームで統一する	6
	チーム内に心情的な支えがある	4
	ヘルパーの指導に当たる機会は少ない	5
	チーム内で職位による役割分担が明確である	6
G 利用者への個別支援	在宅介護は利用者の意向が優先される	5
	対応の良否が判断できずに戸惑う	3
	利用者のやる気を引き出す自立支援は難しい	5
	個々の利用者にしっかり向き合いたい	5
H 利用者との信頼関係と 洗礼を受けた経験	心情的に利用者との適切な距離を保つ	4
	利用者との距離が近いので家族のような感覚を抱きがち	3
	利用者に拒否された経験がある	3
	ヘルパーと利用者の相性があり支援に影響する	3
	利用者とのコミュニケーションは難しい	2
	利用者との関係をつくる環境がある	3
	利用者との信頼関係から得るものがある	4
I 対応時の心がけ	利用者の気持ちを想像しながら対応する	4
	聞き役としてコミュニケーションを取っていく	5
	利用者の健康状態の把握が大事	5
	明るい態度で接するように心がける	2
	利用者全体をとらえて支援を考える	3
	専門職として倫理観を持って業務を行う	3
J 高齢なので働き方を調整	年齢が高くなったので訪問回数や分担を減らしてもらった	5
	高齢になって仕事の上でよい変化があった	2
	できるだけ仕事を続けたいと思う	3
K 満足感とやりがい	利用者から感謝されるとやりがいになる	5
	利用者が必要とされるとやる気が高まる	4
	提供した介護の成果が見えると満足感がある	3
L 能力向上	介護の経験により実践知を得た	3
	職場以外でも必要な知識を仕入れる	5
	試行錯誤の中で自分の力をつける	4
	能力向上のために資格取得に取り組む	5
	介護に必要な基本的な知識や技術を習得する	4
	もっと学びたい分野がある	5
M 職場内研修と同僚への指導	毎月事業所内で研修を行っている	5
	事業所外の研修に参加する	5
	研修で得た知識を活用する	3
N 仕事上の相談相手	細かい具体的相談はヘルパー相互で行う	6
	同僚に相談することで対処力が上がる	2
	相談はチーフやサ責にすることが多い	11
	上司に相談することでケアの向上につながる	4
	職場外に相談できる相手がいる	3
O 愚痴や悩みを言う相手	悩みや愚痴は事業所で同僚に話して発散する	8
	悩みや愚痴はサ責や上司に言う	4
P 個人情報なので外では話さない	仕事の内容は家族にも話さないようにしている	3
Q モデルとなる人	職場の上司が仕事のモデルとなる	5
	退職した先輩に相談できる人がある	3
	特定の人ではなく同僚の長所がお手本になる	2
R 医療職やケアマネとの関係	医療職の姿勢に違和感を感じることがある	1
	ケアマネとの関係がうまくいかないことがある	4
S 家族や地域住民との関係	家族のやり方を尊重して積極的に指導はしない	5
	利用者だけでなく家族との関係をつくることが重要	4
	ヘルパーの立場では地域との連携が難しい	3

手」「O 愚痴や悩みを言う相手」「P 個人情報なので外では話さない」「Q モデルとなる人」「R 医療職やケアマネとの関係」「S 家族や地域住民との関係」にまとめられた。

カテゴリーとコードから読みとれる、ヘルパー業務の特徴を下記の11項目に整理した。以下、カテゴリーを「 」, コードを〈 〉, 具体的な語りをゴシック体を用いて説明していく。なお、具体的な語り語尾の（ ）内は表1の番号と対応している。

（1）時間的制約や業務の線引きの難しさがある

ヘルパーの業務は「C 業務内での線引きの難しさ」と時間的制約」がある。このカテゴリーには〈制度改正による時間の制約があり業務が厳しい〉〈利用者とのコミュニケーションの時間がない〉〈時間内で業務を行う工夫〉〈業務範囲の内と外の区別をつける〉が見出されている。

ヘルパーは、他者と会話をする機会が少ない利用者にコミュニケーションの必要性を痛感しているが、実現の困難さを認識している。

大きく制度が変わったので、本当にぎゅうぎゅう詰めでやるというか、余計なことはしなくていいというスタンスじゃないですか。コミュニケーションが取りづらくなりますよね。短時間では（H6）。

加えて、利用者の要望に対しては、ヘルパーとしてできることと、できないことの線引きをしている。ヘルパーは、個別支援計画や時間的な制約のために、利用者の要望に対応することが困難であることを認識していた。

前はいろんな事をしてあげてたんです。窓を拭くとか。でも、今はサッシを拭くとか外の草引きは当然ですけど、いろいろ制限がありまして。その人のプランっていうのがありまして。その人にはこれとこれをしてあげて、これはし

なくていいですみたいのがあるので。なかなかその向こうの要望を全部聞いてあげることはなかなか難しいですね（H6）。

（2）情報伝達が難しい

ヘルパーの業務は、「E 情報伝達の重要性和困難さ」がある。〈ヘルパー相互の確実な連絡が必要である〉にも関わらず、登録ヘルパーが直行直帰のため〈顔を合わせないヘルパーへの連絡が難しい〉ことがある。それゆえ〈利用者の重要な情報はサ責に伝える〉ことやメールなどで対応している。しかし、情報が伝わらなかったり、同じ利用者に対して別事業所のヘルパーが入るケースもあったりして、この課題が悩ましいことがわかる。

メールとかが来たときに見るのを忘れていたりとか。けどもいつも入る人なので、これ買っていいかなというふうな自分勝手に買っていったりとかするときはありますけど（H2）。

（3）チームとしての介護を工夫している

ヘルパーは、情報伝達が困難なゆえに「F チームとしての介護」を工夫していた。〈ヘルパーの指導に当たる機会は少ない〉が、〈サービス内容をチームで統一する〉〈次に入るヘルパーのために準備する心掛けが必要〉などの工夫がなされている。

実際は私が月曜日に入ったら火曜日とか昼、その日でも昼入る人にしやすいようにしてあげたいなっていうのとかっていう気持ちが大変だになっていうのに気付いたので（H7）。

このような配慮は、顔を合わせないヘルパーがチームとして意識できる一方で、ヘルパー相互の関係において摩擦を生む可能性もあることが下記の語りからわかる。

私たちは明日の入る人に何かしてあげようと思うんですよ。そういう心がけっていうのは今の若い人にはやっぱり少ないですね (H2)。

(4) 利用者の生活の場に出向くところから関係がはじまる

ヘルパー業務には「G 利用者への個別支援」がある。プライベート空間に入るがゆえに〈在宅介護は利用者の意向が優先される〉という特徴がある。利用者と個別に関わるため〈個々の利用者にしっかり向き合いたい〉という認識の一方で、利用者の意向に添うと〈利用者のやる気を引き出す自立支援は難しい〉経験や、個々の障害特性などにより〈対応の良否が判断できずに戸惑う〉経験をしていた。利用者の住み慣れた生活の場ゆえに生じる戸惑いと難しさを認識していた。

確かに、掃除するのがしにくいとか、そんなん分かるんです。お年寄りになったらね、腰が痛いとかいろいろ。でも、なんか違うなと思って。これやったらできるだろうというふうな感じで一緒にしましょうとか言いながらするんですけど。そういうところはヘルパーがいかに言うんですよ (H5)。

(5) 利用者との信頼関係を築くまでに、利用者の洗礼を受けた経験がある

ヘルパーは、〈利用者に拒否された経験がある〉〈利用者とのコミュニケーションは難しい〉など、利用者の洗礼を受けた経験がある。

こんなにまで言われてまですることでもないかと思うこともたびたびありましたね。はじめのうちはね (H1)。

やっぱり利用者さんっていうのはいろんな経験を積まれた方たちばかりですからね。その方たちがヘルパーをそれぞれに吟味しているとか、見てるわけですよ (H8)。

あのヘルパーさんはやってくれたけどやってくれないみたいなのは (H5)。

しかし、こうした経験も訪問を重ねるなかで〈利用者との信頼関係から得るものがある〉という認識になっている。ヘルパーは、洗礼を受けつつも、利用者との信頼関係を構築していることがわかる。

行くごとに、利用者さんのことを理解して話ができるようにはなってきたというのは思います (H3)。

私が行き詰ったときに実は解決してくださるので、実は利用者さんなんですよ (H9)。

(6) ヘルパーは利用者と家族のようになるが、適切な距離を保つことが必要

ヘルパーは、在宅での個別支援だからこそ〈利用者との距離が近いので家族のような感覚を抱きがち〉という認識と、〈心情的に利用者との適切な距離を保つ〉という認識を有している。ヘルパーは、利用者を心情的にあなたも家族のように認識している一方で、専門職としては家族のような認識と一線を画している。下記の語りにあるように、同じ人が2つの思いを同時に有しており、その線引きは難しいといえる。

やっぱり人間、情があるものですから家族みたいな気持ちになるのが私らみたいな仕事でしょ。やっぱり、家庭なんで (H10)。

私たちはその人の生活を継続させるためにやっているわけで、家族じゃないっていうのは合言葉のように (H10)。

(7) ヘルパーだからこそ心がけておく対応がある

ヘルパー業務は、「I 対応時の心がけ」にも特徴が見出せた。ヘルパーは、住み慣れた家で生活したいという〈利用者の気持ちを想像しながら対応する〉ことを心がけながら、利用者にとって限られた時間を〈聞き役としてコミュニケーションを取っていく〉という実践をしている。さらに、プライベート空間で他者の目が入りにくいため〈専門職としての倫理観を持って業務を行う〉ことに留意している。

見てないところでも自信を持って見せられるっていう。私だったらですよ。私すごく不安だと思うんですよ。自分の家に。そこで信頼関係があるからこそ仕事ができるって面もあるんですけども、自分に一番思っているのが、脳の中で、絶対に自分には監視カメラがついてるっていう思いでやってます（H9）。

また、ヘルパーは、緊急時など、利用者が一人では対応ができない状況が考えられるため〈利用者の健康状態の把握が大事〉であるとともに、ひいては〈利用者全体をとらえて支援を考える〉ことを心がけている。

できないときもあるから1週間でトータルで、この人の支援がみんなできたね、というような仕事になると楽しいです（H10）。

（8）やりがいや満足感の利用者の存在が大きい
ヘルパーの「K 満足感とやりがい」は、〈利用者から感謝されるとやりがいになる〉〈利用者が必要とされるとやりがいになる〉〈提供した介護の成果が見えると満足感がある〉があげられる。

頼りにされているなって思ったり、自分で考えて行動しないと、次に繋がらないとか人に迷惑がかかるとか、利用者さんのこうしてあげないという気持ちがきちんと反映される職場なので、そういう点がいいと思います（H7）。

（9）資格の取得や実践に必要な知識や技術の習得をとおして力量を高めている

ヘルパーは「L 能力向上」のために〈介護の経験として実践知を得た〉〈能力向上のために資格取得に取り組む〉〈介護に必要な基本的な知識や技術を習得する〉などがあった。さらに、〈職場以外でも必要な知識を仕入れる〉ために研修に参加をしている。そして〈毎月事業所内での研修を行っている〉〈事業所外の研修に参加する〉〈研修で得た知識を活用する〉など、「M 職場内研修と同僚への指導」をとおして能力向上をしている。〈もっと学びたい分野がある〉の内容には、薬について、食事の作り方、栄養、医療的ケア、精神疾患、など実践的なものであった。〈研修で得た知識を活用する〉というように、ヘルパーはすぐさま活用可能な学びへのニーズがあることがわかる。

習ったことが活かせるっていうのは手取り早いですね。あとは、最初のうちは移乗なんかも安全面だけを考えて危ないから危ないからと思ってて移乗してたんですけども。そうではないと。やっぱり残された残存能力を考えたり。あとはエンパワーメントを考えたりということが最近やっとできるようになりました（H9）。

（10）モデルとなる人や上司・同僚からの学びをとおして能力を向上している

ヘルパーは「Q モデルとなる人」を参考にしながら力量を向上しようとしていた。〈職場の上司が仕事のモデルとなる〉ことが語られている。

きちんと、さっさとする。のんびりなので、たぶん真逆な感じのタイプで。なので、だから上司をすごく見習わないといけないなというのはすごく感じて（H3）。

「N 仕事上の相談相手」は、「P 個人情報なの

で外では話さない」というなかで、内容に応じて上司・同僚の相談支援を活用していた。〈細かい具体的な相談はヘルパー相互〉で行っている。

やっぱり同じヘルパー同士で話をしていたら、「ああやったら、こう出来るよ」って言って教えてくれる。それでその気になれる。じゃあ私も試してみようっていう気になるじゃないですか。1人で考えてても堂々巡りするだけでうまくいかないときも、そういう人の同じヘルパーさんの話を聞くことによってじゃあやろうっていう気になったりはしますね。そんなあります (H8)。

相談は〈チーフやサ責にすることが多い〉ことがあげられている。語りからは、ヘルパーが仕事をしていくうえで、上司を精神的な支柱としている。このコードは、14人の調査協力者のうち、11人から語りが得られている。

そうですね。私たちがなんか悩んだりしたら、全てチーフにお話しして、アドバイスもらっていくんですけど、的確に言ってくれますし、指導してくれますので (H5)。

(11) 職場外の他者との関係で課題を認識していた

ヘルパーは「R 医療職やケアマネとの関係」で〈医療職の姿勢に違和感を感じることもある〉〈ケアマネとの関係がうまくいかないことがある〉〈ヘルパーの立場では地域との連携が難しい〉を認識していた。多職種との課題は、下記の語りが示すように連絡調整にかんすることが多い。

ケアマネとはあんまり直接接する機会はないですね。ケアマネからチーフへっていうかたちから、チーフからこちらへその話が来るっていうことの方が多いです。訪問先でケアマネジャーさんと会うことはありますけどね。その

ときにちょっとお話ししたりすることはありますが、なかなか細かいお話まではその訪問先だとなかなかできないですね (H8)。

「S 家族や地域住民との関係」では、〈利用者だけでなく家族との関係をつくることが重要〉〈ヘルパーの立場では地域との連携が難しい〉があげられる。下記では、ヘルパーが利用者の思いと家族の思いの間から、関係を構築していることがわかる。

家族とか周り全体を見るようになってきて。本人はこうしたいけど、きっと毎日見てる家族さんはこうしてほしいだろうとか。そういうなんとなく両方の面を見て、何が一番いいのかなとか (H7)。

V 考察

本研究は、ヘルパーが仕事の経験をとおして何を学び、どのように他者との支援関係を構築しているのか明らかにすることを目的に、1)ヘルパーが職場で重要視している価値観は何か、2)ヘルパーは職場での経験から何を学び、どのように能力を向上しているのか、3)ヘルパーは、他者からどのような支援を受けて能力を高めているのか、という研究課題を設定してきた。これまで述べてきた調査結果と、研究課題を踏まえつつヘルパー業務の特徴について考察を加えていく。

1) ヘルパーが職場で重要視する価値観

松尾は(2006:63)は、IT企業の社員を対象に、仕事に対する重要な価値観を「仕事の信念」と捉え、その信念が強い人は経験からより多くのことが学べることを示唆している。また、介護領域では、宮上ら(2015, 2016, 2018)がコルブ(Kolb,K)の経験学習論に基づく松尾の実証研究(2006)を参考に、介護施設に勤務する介護職員から「仕事の信念」を見出している。宮上らの先行研究から介護職員の「仕事の信念」の中心は、利用者への

思いとなっている。

本研究の対象であるヘルパーの認識では〈利用者に必要とされるとやる気が高まる〉〈利用者から感謝されるとやりがいになる〉〈提供した介護の成果が見えると満足感がある〉が示されている。したがって、ヘルパーは、介護職員と同様に利用者への思いが「仕事の信念」となっているといえる。より詳細なヘルパーの利用者への思いは、調査データと宮上らの先行研究を比較して見ると、利用者が住み慣れた家で最期まで生活を継続することに向き合っているという特徴がある。

内閣府（2019）が1,870名を対象にした「高齢者の住宅と生活環境に関する調査（平成30年度）」においても、60歳以上のうち9割近くが持ち家に居住しており、約半数が自宅で最期を迎えたいと回答している。ヘルパーは、そのような利用者の思いを最前線で支えながら「仕事の信念」を構築していると考えられる。その信念と呼応するように、調査結果では、ヘルパーが利用者にすぐさま実践できる学びのニーズが高い。ヘルパーは、利用者への思いという「仕事の信念」を軸に実践をする中で能力を向上し、そこでの課題を研修などにより学び、提供したケアの成果が見えることで能力を向上していると思われる。

一方で、ヘルパーは利用者の自宅での支援になるため〈在宅介護は利用者の意向が優先される〉環境になる。業務について間もない頃のヘルパーは、頼る人が現場におらず、知識・技術・経験に自信が持てず、かつ〈ヘルパーと利用者の相性があり支援に影響する〉なかで実践をしていかなければならない。さらに「利用者との信頼関係と洗礼を受けた経験」をしている。ここでヘルパーは、利用者からの洗礼という困難な経験のなかから信頼関係を構築するという技法を見出していくことで自らの能力を高める契機となっていることが考えられるが、同時に利用者からの洗礼により「仕事の信念」が見出しにくい状況に陥れば仕事への意欲が低下する可能性もある。この点の他者による支援の介入は、ヘルパーの成長への分岐点にな

ると考えられる。

2）ヘルパーの経験学習

宮上ら（2015, 2016, 2018）の先行研究では、介護施設に勤務する介護職員が経験学習により成長することが示されているため、ここではヘルパーの経験学習についての検討を加えてみる。コルブは、経験学習を「具体的経験が変容された結果、知識が創出されるプロセス」と定義し、4要素のサイクルとしてモデル化している（Kolb 2014：51）。4要素とは、（1）具体的経験、（2）内省する、（3）教訓を引き出す、（4）新しい状況に適用する、である。本研究結果として照らし合わせて考えてみると、（1）具体的経験として「A ヘルパー業務の特徴」「C 業務内での線引きの難しさと時間的制約」「E 情報伝達の重要性和困難さ」「G 利用者への個別支援」「H 利用者との信頼関係と洗礼を受けた経験」があげられる。利用者へ質の高い支援をしたいという思いと困難な経験という葛藤を抜け出す経験が、次なるヘルパーの成長へのステージである内省への契機になっていると思われる。

（2）内省するでは、「D 家事援助の工夫」「I 対応時の心がけ」「P 個人情報なので外では話さない」があげられる。直行直帰となると（1）の困難な経験に対して個人での対応が求められることになる。加えて、個人情報ゆえに職場外の他者に相談することが困難な環境にある。中原（2010：5-6）は経験学習論において、よりよい学びのためには職場での他者の存在とそこからの内省の重要性を指摘している。しかし、ヘルパーの（2）内省するでは、直行直帰や守秘義務という業務特性により職場内外での他者の支援を受けにくいことが課題になっていると考えられる。

（3）教訓を引き出すでは、「L 能力向上」「M 職場内研修と同僚への指導」「N 仕事上の相談相手」「Q モデルとなる人」があげられる。まずは、〈試行錯誤の中で自分の力をつける〉を意識している。ただ、個人の学びのみで利用者に質の高いケアを

提供することが困難なため、職場内の他者をモデルにしたり、相談をしたりしている。さらに、ヘルパーは、研修など職場外での学びをとおして能力の向上を試みている。他者による支援は、得られにくいからこそヘルパーの能力を向上するうえで職場外での学びを意識して活用していくことが重要になると思われる。

(4) 新しい状況に適用するでは、ここまでのプロセスを踏まえ、利用者へのより良いケアの実現のために「チームとしての介護」として到達する。ただし、チームとしての介護は困難な環境にあり、職場内のみならず、職場外のヘルパーや「R 医療職やケアマネとの関係」「S 家族や地域住民との関係」に課題が見出されている。

ヘルパーは経験学習において、初期の洗礼や葛藤を経験しつつ、試行錯誤に内省しながら能力の向上をしている。また、個人での学びによる能力向上の限界への対応としては、他者からの学びを活用している。しかし、ヘルパーは職場内外の他者からの支援が受けにくい職場環境にあり、他者との支援関係に基づく経験学習に課題があると考えられる。

3) ヘルパーと他者との支援関係

ヘルパーと他者の支援関係は、直行直帰や原則1人での対応という業務形態だからこそ、他者からの支援が必要といえる。特に、利用者からの洗礼を受けるなどの業務開始期に、他者からの支援の介入が必要であると思われる。

ショーン (Schein 1978=1991:105) は「組織での仕事・組織に所属することについての期待・現実感のギャップ」をリアリティショックとして定義している。リアリティショックを防ぐことは、離職防止になりうるとともに、人材育成の機会にもなりうるであろう。ヘルパーの人材育成のプロセスにおいては、入職前にリアリティショックを防ぐべく事前教育はもちろんのこと、今後起こりえるギャップを事前に告知しておくことや、その後のヘルパーが孤立しないように手厚いフォロー

をしていくなどの支援に効果があると思われる。

次いで、中原 (2010:230) によれば、職場での他者からの支援として、(1) 業務支援 (業務にかんする助言・指導)、(2) 内省支援 (個人の業務のやり方、行動にあり方に対して、客観的な意見を与えたり、振り返らせたりする)、(3) 精神支援 (精神的な安らぎや励ましを与えたりする)、をあげている。調査結果から、業務支援は〈職場の上司がモデルとなる〉ことから得られている。内省支援は〈相談はチーフやサ責にすることが多い〉〈上司に相談することでケアの向上につながる〉があげられている。精神支援は〈悩みや愚痴は事業所で同僚に話して発散する〉〈悩みや愚痴はサ責や上司に言う〉がある。すなわち、ヘルパーは、職場内の多様な他者から多様な支援を受けていることがわかる。特に、ヘルパーは、中原 (2010) が学習成果に最も強い影響と指摘している内省支援をチーフ、サービス提供責任者などから得ている。したがって、ヘルパーにとってのキーパーソンは、上司となるといえよう。

一方でヘルパーはそれら3つの支援が得られているものの、業務形態を考慮すると職場での他者による学習資源が乏しいといわざるを得ない。職場において他者と支援関係にかんする体系的なプログラムが調査結果や先行研究から見出せず、ヘルパーが自ら行動した際の非公式な支援が多いと考えられる。自発的というのはそれだけ支援の必要性があると解釈ができるし、自発的に支援を求める人間関係が構築できていないヘルパーにとっては、そのニーズを充足することが困難であるとも指摘できる。職場やその構成員あるいは組織レベルでそれら課題を埋めるべく他者による支援体制を構築することは、ヘルパーの成長をより促す手段になると考える。

さらにヘルパーが能力を向上させていくためには、職場外の他者との学び合いにも意識を向けざるを得ないであろう。ヘルパーは、業務のみを1人で遂行するものではなく、専門性をより高める意味での〈利用者全体をとらえて支援を考える〉

必要がある。調査結果にある〈利用者全体をとらえて支援を考える〉は、チーム内の他者や他職種、あるいは家族を含めた支援構築を意味している。松本（2017）によれば、ヘルパー固有の専門性は、利用者の生活様式や生活行動の個別性をアセスメントし、支援につなげていくことがある。ヘルパーと他者との支援関係では、職場内の他者支援の構築とともに、ヘルパーの専門性を踏まえて、職場外の他者との関係にも目を向ける必要があると思われる。

ところで、調査結果においては、ヘルパーのキャリア形成の意識がほとんど見出せなかった。ヘルパーのキャリア形成は、非正規雇用が多い背景や、多様な社会人経験、教育背景、介護領域の専門性の課題が考えられるが、ヘルパーと上司との支援関係のなかで、それぞれがキャリア形成についてどのような意識を有しているのか解明していく必要性があるだろう。

ヘルパーの職場では、従来の職場学習で提起されてきた構成員が集合することを前提とした支援関係への対応に課題がある。それゆえに他者による支援は、ヘルパー個人の力量に依存しているといえる。また、ヘルパーの意識には、キャリア形成が見出されていない点がある。

Ⅵ 結論

- 1) ヘルパーの「仕事の信念」は、利用者への思いが軸になっている。しかし、利用者への思いを構築する前に、利用者からの洗礼など苦難の多い経験をしていた。入職から間もない時期の経験は、ヘルパーの「仕事の信念」を構築するうえでの分岐点になると考えられた。
- 2) ヘルパーの経験学習は「仕事の信念」や仕事内容への葛藤から内省が生じ、教訓を導き出すことで学びを展開していた。また、ヘルパーは経験学習において他者からの学びをとおして、より能力を向上させていた。

3) ヘルパーと他者との支援関係は、業務形態の特殊性により限定的ではあるものの、業務支援、内省支援、精神支援、を得ていた。

4) ヘルパーは、職場外の他者による支援の機会が少なく、キャリア形成にかんする意識が見出しにくい。

5) ヘルパーは職場の構成員が集合することを前提とした支援関係の構築に課題がある。ヘルパーの経験による学びを活発化するためには、入職前後の支援を重要視すること、研修などの機会を意図的に設定すること、職場での支援関係を意識的に構築していくこと、が考えられた。

Ⅶ 研究の限界と今後の課題

本研究の限界は、調査協力者の地区が限定されていること、調査協力者が14名と少なく、年齢、経験などによるバイアスを考慮することがある。また、ヘルパーと指導者との支援関係の過程では、上司にあたるサービス提供責任者もまた多忙を極め、部下指導のスキルや時間に限界を有していることが考えられる。さらに、ヘルパーおよび指導者の教育歴、職歴なども支援過程に影響を与えると思われるが、それらについては詳細な検討ができていない。

外部要因の限界についても指摘しておきたい。質の高い人材を雇用するには、介護報酬などの見直しや訪問介護事業所の運営者から最も求められていることであろう。介護ニーズが増大し、事業者側の人材確保が困難な状況のなかでは、配偶者控除で働くには労働時間を抑制しなければならないし、その層は世帯主の賃金の頭打ちや男女共同参画社会の動向によって、新たな労働者確保が困難な状況であろう。かといって、既存の正規職員に労働を依頼すると、業務超過になりうる。新規に正規職員を雇用することは、人手不足や経営的

な要因から、言うまでもなく困難であろう。

本研究は、限られた介護報酬のなかで安定的なケアを提供するためには、どのような方策が考えられるかという現実からの提案となっている。前提的な課題が訪問介護事業所にあることが想定されるなかで、ヘルパーがどのような職場で学ぶ環境や支援関係があれば、その成果があがるのかという継続的な研究が必要である。最後に、高齢領域と障害領域のヘルパーにかんする検討は未解明な部分がある。その部分は、利用者からの声の必要性も含めて、今後の課題として付記しておきたい。

本研究はJSPS科研費17K04699の助成を受けて実施した調査の一部である。

＜引用文献＞

- 安次富郁哉 (2005)「ホームヘルパーの心身健康度と影響因子の検討」『産業医科大学雑誌』27(4), 325-338.
- 藤原恭子・築島恵理・岸 玲子 (2003)「ホームヘルプ職の労働実態と問題点；札幌市における滞在型ヘルパーと巡回型ヘルパーの勤務形態別の比較」『日本公衆衛生雑誌』50(7), 613-621.
- 後藤真澄・若松利昭 (2001)「ホームヘルプサービスの有効性に関する研究：利用者満足度とホームヘルパーの自己評価の比較から」『社会福祉学』41(2), 249-58.
- 広瀬美千代・杉山 京 (2015)「ホームヘルパーの主體的で柔軟性のある『個別ケア』を測定する尺度の構造」『メンタルヘルスの社会学』21, 13-22.
- 久場嬉子 (2003)「ジェンダー視点から見る周辺労働問題—ホームヘルプ労働をめぐる」『日本労働社会学会年報』14, 45-66.
- 堀田聡子 (2005)「ホームヘルパーとは何か」堀田聡子・大木栄一・佐藤博樹 著『介護能力の開発と雇用管理』東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門研究シリーズ 7, 105-124.
- 堀田聡子 (2006)「ホームヘルパーをめぐる制度とその仕事」堀田聡子・大木栄一・佐藤博樹 著『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房, 19-38.
- 介護労働安定センター (2018)「平成29年度介護労働実態調査」
- Kolb, D. (2014) *Experiential learning : Experience as the Source of Learning and Development* (2nd ed.). Pearson FT Press.
- 河内康文・宮上多加子・田中眞希 (2016)「介護福祉士としての職業経験と仕事の信念—経験学習論に基づく分析—」『介護福祉教育』21 (2), 46-55.
- 洪麗・笹谷春美 (2007)「日本の介護職養成政策における『専門性』への『二つの道』とその問題に関する実証的研究—『在宅』介護と『施設』介護の専門性の統合を目指して」北海道教育大学紀要 (人文科学・社会科学編) 58(1), 43-56.
- 厚生労働省 (2018)「第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について」(<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000207323.html>, pdf, 2018.06.12).
- 松尾 睦 (2006)『経験からの学習 プロフェッショナルへの成長プロセス』同文館出版.
- 内閣府 (2019)の「高齢者の住宅と生活環境に関する調査 (平成30年度)」(<https://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/h30/gaiyo/index.html>, 2019.09.06).
- 中原 淳 (2010)『職場学習論 仕事の学びを科学する』東京大学出版会.
- 中原 淳 (2012)『経営学習論 人材育成を科学する』東京大学出版会.
- 中尾八重子・吉原律子・長峰卓哉ほか (2005)「介護サービスにおける訪問介護員の評価に関する研究；訪問介護員 (ヘルパー) の満足度」『日本看護学会論文集：看護管理』36, 513-515.
- 増田真也 (1997)「ホームヘルパーの業務ストレスとバーンアウト」『介護福祉学』4(1), 30-42.

- 松本眞美（2017）「研究動向から見るホームヘルパーの専門性に関する一考察」『関西福祉科学大学紀要』21, 47-59.
- 宮上多加子・田中眞希（2015）「介護雇用プログラム生の学びと仕事に対する思い—面接調査による3年間の変化の分析—」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』64, 1-16.
- 宮上多加子・河内康文・田中眞希（2018）「介護福祉士及び准看護師の経験による学びと『仕事の信念』に関する研究」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』67, 1-16.
- 宮上多加子・田中眞希（2019）「中堅介護職員の経験を通じた学びと職場における支援関係」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』68, 1-13.
- 佐藤郁哉（2008）『質的データ分析法 原理・方法・実践』新曜社.
- Schein, E. H. (1978). *Career Dynamics: Matching Individual and Organizational Needs*, Addison-Wesley. (=1991, 二村敏子・三善勝代 訳『キャリア・ダイナミクス』白桃書房.)
- 渋谷光美（2014）『家庭奉仕員・ホームヘルパーの現代史—社会福祉サービスとしての在宅労働の変遷』生活書院.
- 須加美明（1996）「日本のホームヘルプにおける介護福祉の形成史」『社会関係研究』2 (1), 87-122.
- 須加美明（2012）「ホームヘルパーの援助力を測る尺度の開発」『老年社会科学』33(4), 566-574.
- 須加美明（2013）「ホームヘルパーの職務ストレス」須加美明『訪問介護の評価と専門性』日本評論社, 129-148.
- 鈴木依子・古谷野亘・滝波順子ほか（2010）「ホームヘルパーが自分の判断で行っていること—自由記述からみた訪問介護計画によらない援助の内容と理由」『介護福祉学』17(2), 176-181.
- 高木和美（2005）「ホームヘルパーの労働・生活・健康に関する実態調査報告（上）—住民の生活の質を左右するホームヘルパーの社会的自立の条件」『賃金と社会保障』1408, 38-73.
- 高木和美（2006）「ホームヘルパーの労働・生活・健康に関する実態調査報告（下）—住民の生活の質を左右するホームヘルパーの社会的自立の条件」『賃金と社会保障』1409, 57-89.
- 田中眞希・宮上多加子・西岡睦子（2019）「介護保険施設における人材育成の現状—中堅介護職員と指導職員への聞き取り調査に基づく分析—」『高知県立大学紀要社会福祉学部編』68, 41-53.
- 坪井良史（2018）「訪問介護における労働供給についての考察—訪問介護従事者に対する労働時間の調査から—」『京都府立大学学術報告（公共政策）』10, 141-152.
- 全国労働組合総連合（2019）「介護労働実態報告書」

